

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Apotek Seroja Banjarmasin pada dimensi *reliability* (kehandalan) memperoleh persentase sebesar 76,7%, dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap) memperoleh persentase sebesar 77,0%, dimensi *assurance* (Jaminan) memperoleh persentase sebesar 77,7%, dimensi *empaty* (Perhatian) memperoleh persentase sebesar 78,4%, dimensi *tangibles* (Bukti Fisik) memperoleh persentase sebesar 75,2%, dan dari 5 kategori termasuk dalam kategori puas (61% - 80%).

#### **5.2 Saran**

Adapun saran-saran yang bisa diberikan berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut.

a. Untuk Apotek Seroja Banjarmasin

Sehubungan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen selama ini, maka penelitian yang berhubungan dengan kualitas jasa/pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi apotek untuk menjadikan konsumen menjadi lebih puas terhadap pelayanan kefarmasian.

b. Untuk Institusi

Disediakan referensi yang lengkap tentang kualitas pelayanan agar mempermudah peneliti untuk mengerjakan Laporan Tugas Akhir.

c. Untuk peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian di bidang sejenis ataupun

mereplikasikan penelitian ini, maka hendaknya memperhatikan keterbatasan referensi yang ditemui dalam penelitian ini. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya terlebih mengenai tingkat kepuasan bagi konsumen (*service quality*) dengan lebih sempurna lagi.